

MÉMENTO À L'ATTENTION DU REMPLAÇANT VÉTÉRINAIRE

Objectif : servir de trame de base des consignes à laisser en l'absence du responsable du cabinet ou de la clinique, pour permettre son bon fonctionnement et répondre aux attentes de la clientèle.

Forme : support écrit, à transposer en fonction des habitudes et équipements du cabinet ou de la clinique. A classer éventuellement sous forme de fiches thématiques (tarifs, coordonnées d'urgence, etc.) ?

I. GESTION DE LA CLIENTÈLE

I.1. Fichier client

I.1.1. Fichier manuel

Indiquer quelles indications minimales faire figurer sur les fiches. Astuces éventuelles (par exemple, en couleur la date du prochain rappel vaccinal, les impayés [sommes dues], les remarques particulières sur le client, éventuellement la liste des mauvais payeurs ou des clients désagréables et de ceux qu'il faut absolument chérir au plus haut point…).

I.1.2. Fichier informatique (logiciel de gestion de cabinet)

• Indiquer son **fonctionnement** (mots de passe à l'ouverture, rubriques essentielles : fichier clients, historique analyses, gestion des RDV, comptabilité, etc.) et n° de téléphone du « responsable informatique ».
• Méthode pour faire la **sauvegarde** informatique s'il y en a une.
• Rubriques à ne pas modifier.
• Méthode pour relancer le serveur en cas de plantage du réseau.

I.2. Médical

I.2.1. Médecine

Consultation

• Informations générales sur les habitudes « classiques » de la maison (par exemple, astuces sur la gestion des chiens un peu agressifs et pas commodes [lacette, anneau sur le mur, etc., habitude « locale » en la matière]).
• Consultations vaccinales : noter les protocoles habituellement utilisés à la clinique et l'examen clinique minimal effectué (examen otoscope systématique ?...), les délais de « retard » acceptés sur le rappel annuel, etc.
• Informations sur les visites pour obtention de certificat sanitaire, habitude d'examen en la matière. Idem pour tout ce qui est des « certifications » en tout genre (chien de chasse accidenté, etc.).

Consultation d'urgence

• Message à laisser sur le répondeur.
• Consignes avant d'hospitaliser un animal arrivé en urgence.
• Consignes pour le règlement (acompte, etc.).
• Compte-rendu éventuel si client d'un confrère.
• Cas particulier des animaux errants, chats sauvages ramassés par les écoles du chat, animaux sauvages (oiseaux) etc. :
Laisser consignes, limites à ne pas dépasser.
Qui appeler en cas de problème ?

Hospitalisation

• Consignes pour les visites au chenil des propriétaires d'animaux hospitalisés (sont-elles une habitude ou évite-t-on ? Une plage horaire ou quand ils veulent, etc.).
• Fiches d'hospitalisation.
• Où est rangé le matériel nécessaire (perfusions, serviettes/couches, injectables, aliments).

• Marquer au nom du client toutes les affaires de l'animal (panier, laisse, etc.).

Médicaments

• Rangement dans la pharmacie (alphabétique, thématique, etc.).
• Indiquer où se trouve le cahier des commandes, le catalogue.
• Protocole de commande (quelle ASV est en charge des commandes, quelle fréquence… sinon comment commander : fax, téléphone, internet…), mot de passe du logiciel de commande (dans le cas d'internet).
• Possibilité de commander un produit non disponible ?
• Stupéfiants : y en a-t-il dans la clinique, a-t-on des ordonnances sécurisées, un registre ?
• Pharmacie où on se procure les médicaments d'humaine pour la clinique.

Examens complémentaires

• Consignes éventuellement sur les habitudes dans ce domaine…

I.2.2. Chirurgie

• Protocole de stérilisation du matériel/nettoyage des champs, etc.
• Composition des différentes boîtes (dentisterie, trousse d'ovariectomie, etc.).
• Protocoles anesthésiques (+ fonctionnement anesthésie gazeuse le cas échéant).
• Protocoles de gestion de la douleur.
• Protocoles éventuels : pansements ou non, collés ou non, conditions de retrait des points, pose de plâtre ou de Robert Jones...
• Carcans/muselières. Carcans : en laisse-t-on systématiquement un, est-ce inclus dans le tarif ou à facturer, etc.
• Heures de dépôt des animaux/sorties (RDV à fixer ou non), consignes de sortie.

I.2.3. Protocoles « maison »

• « Spécialités maison » et autres. Lister les cas fréquents (piroplasmose, pyomètre, insuffisant cardiaque, etc.) et transmettre les habitudes tout en respectant la liberté de prescription du remplaçant.
• Pathologie dominante et/ou originale de la clientèle, et les méthodes simples de diagnostic (que l'on n'apprend pas toujours à l'ENV) et les traitements (par exemple, zone à leishmaniose, envenimation ophidienne).
• Habitudes d'utilisation du matériel (fils de suture, sondes, etc.) plus ou moins économiques suivant les "manies" de chacun.
• Cas particuliers en cours de traitement/suivis à venir.
• Maaaaaaaaaaâââââme Michu et son caniche des Pyrénées, etc.

I.3. Financier

I.3.1. Facturation / règlement

• Tarifs (indiquer la « mentalité » de la clinique : facture-t-on test Schirmer et test fluo systématiquement ? Facture-t-on une deuxième consultation quand les clients reviennent une semaine après pour une radio conseillée si la boiterie persiste sous AINS ?... Comment facture-t-on les euthanasies médicalement nécessaires malgré des traitements adéquats ? Deux ou trois exemples de consultations complexes peuvent aider).
• Liste, par actes médicaux et médicaments/aliments.
• Euthanasie et incinération : faire une feuille à part avec les différentes possibilités (collectif ou individuel, récupération des cendres). C'est une consultation difficile où il est malvenu de perdre du temps dans la recherche des différentes informations.
• Devis (quand, comment, etc.).
• Édition factures (systématique ou pas).
• Règlement immédiat ou différé (modalités de paiements différés précisément).
• Fonctionnement de l'appareil à carte bleue.
• Impayés/reconnaissance de dettes (photocopie carte d'identité, etc.).
• Liste des mauvais payeurs (éventuellement).
• Règlement des analyses envoyées à l'extérieur (chèque joint ?, à quel ordre ?).
• Cas particulier des clients avec remises (client avec plus de "x" animaux, éleveurs, portées, associations de protection animale, etc.).
• Règlement :
Indiquer comment enregistrer (dans le logiciel, le cas échéant) un règlement, ou dans le cas contraire un impayé.
Préciser la marche à suivre habituellement observée à la clinique dans ce cas
Dépôts bancaires/contacts/horaires d'ouverture

I.3.2. Comptabilité

• Modalités d'édition de la comptabilité journalière.
• Banque : coordonnées, fréquence de dépôts de chèques/espèces.
• Où faire de la monnaie en cas de besoin.
• Y'a-t-il un coffre, où planquer la caisse ?

II. GESTION DE LA STRUCTURE (CABINET / CLINIQUE…)

II.1. Gestion du temps

• Heures d'ouverture/mise en route/fermeture.
• Horaires des vétérinaires "de jour".
• Horaires des vétérinaires de garde (nuit, week-end) (Heures de gardes en semaine et le week-end si différents).
• Horaires des ASV.
• Horaires du personnel de ménage.
• Liste des choses à faire impérativement le matin par la première personne qui arrive (supprimer le répondeur téléphonique, allumer les lumières à l'accueil, soins aux animaux hospitalisés, nourrir animaux "perso" de la clinique, mettre en route certains appareils, etc.).
• Liste des choses à faire impérativement par le dernier qui part (fermer fenêtres, vasistas, éteindre ordinateurs/analyseur/radiographie, soins aux hospitalisés, vérifier que les portes des cages sont fermées, perfusions, etc.).
• Prise de RDV : "x" par heure, indiquer motif de consultation, numéro de téléphone, abréviations utilisées (RV pour rappel vaccin…). Indiquer la fréquence des RDV pour motifs courants (avortement de convenance/« grattoses », etc.).

II.2. Gestion administrative

• Branchements électriques et emplacement du disjoncteur.
• Clés d'accès et sécurité (codes, alarmes, etc.).
• Plans/cartes (si visites à domicile).

II.3. Documents utilisés

Indiquer où sont rangés les originaux (à photocopier et classer dans des pochettes, par thème, ou emplacement sur l'ordinateur pour réimpression) et les documents administratifs :
• fiche d'hospitalisation
• fiche de consultation d'urgence
• contrat de soins
• attestation de décharge de responsabilité en cas de refus de soins ou d'hospitalisation.
• consignes postopératoires après telle ou telle intervention
• formulaires d'incinération
• demande d'euthanasie
• protocole chien mordeur : certificats de mise sous surveillance sanitaire, lettre type de signalement de morsure et coordonnées de la Mairie si le vétérinaire le fait lui-même …
• passeports
• lettre ou mail type de signalement d'importation illégale pour la DDPP
• déclaration de perte/demande de duplicata IE/tatouage (rappeler le tarif en vigueur)
• demande de prise en compte d'IE effectuées à l'étranger (rappeler le tarif en vigueur)
• certificat d'examen médical avant vente/cession chien, chat

II.4. Archives

Indiquer où sont rangés :
• les anciennes radiographies, analyses de laboratoires, etc. (historique animaux) ;
• les feuilles d'analyse histologique, les résultats d'analyse labos.

II.5. Modes d'emploi, support utilisateur, etc.

• Maintenance des appareils de la clinique (analyseur de laboratoire, appareil de radiographie, ordinateurs, etc.) ; éventuellement comment manier certains appareils délicats ou imparfaits dont l'employeur a appris à s'accommoder.
• SAV et Hotline du logiciel de clinique en cas de plantage logiciel.

II.6. Entretien

• Personnel de ménage : coordonnées, jours et heures de passage. Sinon protocole de nettoyage : produits, matériel, fréquence…
• Lave-linge.
• Enlèvement des déchets, équarrissage, tri sélectif, etc.

III. ANNUAIRE / COORDONNÉES

III.1. Coordonnées professionnelles

III.1.1. Vétérinaires de la clinique et locaux

• Coordonnées personnelles (domicile éventuellement, téléphones portables) du responsable de la clinique ou de chacun des associés.
• Coordonnées des différents vétérinaires de garde (quand la clinique a son propre service de garde).
• Coordonnées d'un vétérinaire voisin qui accepte de secourir en cas de difficulté (vêlage difficile, panne de la radio…) (s'il n'y en a pas, le préciser).

III.1.2. Ordre Vétérinaire

• Code de déontologie (http://www.veterinaire.fr/ordre-v2/onv_ordreE.htm).
• Conseil Régional de l'Ordre des Vétérinaires.

III.1.3. DDPP

• DDPP et laboratoire départemental d'analyse (pour les départements limitrophes également si besoin).

III.1.4. Écoles vétérinaires

• ENV (http://www.veterinaire.fr/monde-v2/onv_monde.htm).

III.1.5. Divers

• Vétos-entraide http://www.vetos-entraide.com/

III.2. Fournisseurs, collaborateurs divers, fichiers divers

• Centrale d'achat (+ laisser code client, etc.). Donner la fréquence de commande et les jours de livraison.
• Fichiers félin et canin d'identification (+ laisser codes, mots de passe permettant une recherche d'animal).
• SIEV

III.2.1. Référés, urgences, laboratoires

• Services d'urgence de la région.
• Service de vétérinaires à domicile.
• Consultants itinérants auxquels la clinique réfère (chirurgie, ophtalmologie, endoscopie, échographie, NAC, etc.)
• Laboratoires d'humaine/vétérinaire avec qui la clinique travaille en cas d'absence d'analyseur (NF ou biochimie ou dosage divers comme la gardénalémie).
• Centre antipoison vétérinaire http://www.veterinaire.fr/monde-v2/onv_mondeE.htm
• Spécialistes de fait auxquels la clinique réfère (cliniques ou cabinets).

III.2.2. Associations, prestataires de services

• Associations de protection animale, écoles du chat, etc.
• Fourrières.
• Société d'incinération (indiquer fréquence de passage ou nécessité d'appeler).
• Taxis canins, éventuels services municipaux de voiturage de personnes.
• Chenils.
• Particuliers ou sociétés effectuant le gardiennage à domicile.
• Fédération nationale des chasseurs (pour la prise en charge des animaux sauvages).
• Coordonnées de quelqu'un qui connaît bien le bâtiment (fosse septique, tableau électrique...), plombier ou électricien qui interviennent d'habitude.

III.3. Administration

Mairie.
Commissariat ou gendarmerie.
Pompiers.
SAMU ou service médical de garde.

IV. MATÉRIEL DE LA CLINIQUE

IV.1. Médical

IV.1.1. Radiographie

• Paramètres de l'appareil, quand utiliser les différents écrans, la grille…
• Développement (manuel : temps d'attente à respecter dans les différents bains, ou automatique : manuel de la développeuse). Etat des bains, allumage de la développeuse, etc.
• Mode d'identification des radiographies.
• Mode de rangement.
• Radioprotection : consignes.

IV.1.2. Analyseurs

• Utilisation, mode d'emploi, localisation des consommables, entretien, pannes classiques, impression lecture des résultats, enregistrement, références biochimiques/hématologiques.

IV.1.3. Microscope

• Consommables, procédures, colorations (produits, délais), atlas de cytologie, références d'hématologie.

IV.1.4. Détartreur/coagulateur/autres appareils

Démonstration sommaire du fonctionnement, rangement des manuels…

IV.1.5. Téléphone

• Gestion de plusieurs lignes.
• répondeur (mise en route, modification du message, renvoi d'appel, etc.) + message « type »

IV.2. Non médical

IV.2.1. Informatique

• Fonctionnement général, démarrage des ordinateurs, extinction le soir ou pas, petites astuces en tout genre sur leur fonctionnement quelquefois capricieux et la façon de les domestiquer.
• Emplacement de documents importants imprimables pour le fonctionnement de la clinique.

V. SPÉCIFICITÉ RURALE, ÉQUINE…

• Visites à domicile des ruraux.
• Cartes d'état-major + explication des principaux points de repères (au départ du cabinet, où se trouve la route d'un hameau?).
• Contenu de la voiture, vêtements (usage unique ou lavage…), garage et pompe à essence proches.
• Principales pathologies rencontrées et protocoles généralement utilisés.
• Prophylaxie et prise de sang achat : actes à faire / analyses à demander, en fonction sexe/âge des animaux, du statut de l'élevage (laitier/allaitant, statut sanitaire, démarche assainissement) et du département.
• Mode de facturation (à la fin du mois, comptant, avec ou sans escompte si comptant…).
• Rédaction des ordonnances (éditées avec la facture, manuelle à chaque visite…).
• Tarifs/usage/adresses du laboratoire départemental ou du confrère privé.
• Protocoles particuliers, papiers administratifs/certification IBR/conduite à tenir en cas de BVD/ avortements/ identifications équines, numéros des haras/ abattage d'urgence/attestation ESB…
• Adresse abattoir.

Prévoir une bonne et longue discussion, ne pas hésiter à se rencontrer quelque temps avant le départ. Cette première mise en situation rassurera le vacancier et celui qui fait les devoirs !
Évidemment faire un contrat, l'envoyer à l'URSSAF et au président du CRO, s'assurer de la validité du mandat sanitaire dans le département par demande à la DDPP, mettre son remplaçant en statut cadre, éviter à tout prix le travail au noir et préparer une fiche de paye en bonne et due forme.

Bien entendu, tout cela dépend de la présence ou non d'une tierce personne habituée aux usages de la maison.

Rédigé par Alexandra BECK, Vincent DATTEE et Stéphane MUSSET avec l'aide de cinq relecteurs employeurs et employés

Vous souhaitez soutenir notre action ? Rejoignez-nous !

Vous pouvez vous inscrire en ligne
ou télécharger un formulaire d'adhésion
sur le site **www.vetos-entraide.com**

Montant des cotisations :
Membres adhérents : minimum de 22 €, 11 € pour les étudiants

Contact :
Vétos-Entraide : Maison des vétérinaires, 10 place Léon Blum, 75011 Paris
Alexandra Beck : 06 63 29 14 03
contact@vetos-entraide.com